

ISTRAŽIVANJE RAZINE NEFORMALNOGA GOSPODARSTVA U SEKTORU TURIZMA U FEDERACIJI BOSNE I HERCEGOVINE

Sažetak

Ovaj rad predstavlja pilot istraživanje neformalne ekonomske aktivnosti u sektoru turizma u Federaciji BiH primjenom desktop istraživanja i komparacijom službenih pokazatelja i ponude kapaciteta putem internet platforme Booking.com.

Cilj rada je prikazati na primjerima dviju županija, s najvećim brojem turističkih posjeta (HNŽ i Županija sarajevska) razinu kapaciteta, broja ležaja koji nije prijavljen službenim institucijama, odnosno nije službeno registriran. Sve zemlje, nove članice EU-a ili one koje imaju status kandidata, imaju obvezu raditi procjenu razine neformalne ekonomije u ukupnoj gospodarskoj aktivnosti.

U radu je prikazana gruba procjena razine neformalnog gospodarstva u turizmu. Korišten je interval od 40 do 60 % BDP-a u pojedinim odabranim županijama u Federaciji BiH, a istraživanje je temeljeno na neregistriranim smještajnim kapacitetima, udjelom iskorištenosti smještajnih kapaciteta i prikupljenim prihodima od boravišnih pristojba.

Ključne riječi: *neformalno gospodarstvo; turizam; F BiH; turistički kapaciteti.*

MIRJANA
MILIĆEVIĆ*

MARIJANA GALIĆ**

UDK: 338.48(497.6)

Pregledni članak
Review article

Primljeno: 20. ožujka 2018.

* Dr. sc. Mirjana Milićević, doc., Fakultet prirodoslovno-matematičkih i odgojnih znanosti Sveučilišta u Mostaru, mirjana.milicevic@sum.ba

** Mr. sc. Marijana Galić, Federalni zavod za programiranje razvoja, marijana.galic@fz.zpr.gov.ba

Uvod

Postojanje neregistrirane ekonomske aktivnosti ima bitan utjecaj na ekonomski rast i razvitak, ali i na područje javnih financija i kretanja na tržištu rada. U ekonomskoj literaturi, razni su pojmovi i definicije koje se koriste za opisivanje fenomena neformalne, odnosno „sive“ ekonomije. Ekonomski analitičari koriste i druge pojmove kao što su: neprijavljena ili neregistrirana ekonomija. Općenito, većina definicija se slaže da se neslužbena ekonomija sastoji od svih neregistriranih ekonomskih djelatnosti, a predstavlja odstupanje u službenim procjenama BDP-a¹. Polazna osnova za teorijsku raspravu o sivoj ekonomiji je revolucionarna studija² o evaziji poreza na dohodak. Iako pojmovi siva ekonomija i utaja poreza nisu sinonimi, ipak u većini slučajeva aktivnosti u „sivoj zoni“ podrazumijevaju izbjegavanje direktnih ili indirektnih poreza. S tim u vezi, poslovni subjekti skloni poreznoj evaziji zasigurno utječu na razinu sive ekonomije. Ekonomska teorija dalje objašnjava kako neslužbena ekonomija može imati izravne i neizravne učinke. Izravni učinci vidljivi su kroz smanjenje opsega prikupljenih poreza od ekonomskih subjekata. Neizravni učinci očituju se u smanjenoj mogućnosti službene statistike da precizno izmjeri stupanj ekonomske aktivnosti. Pojava sive ekonomije znatno može utjecati i na vjerodostojnost kod obuhvata u nacionalnim računima i makroekonomskim pokazateljima, što je osobito važno u komparativnim analizama na međunarodnoj razini. Stoga, posebnu pozornost treba obratiti i razlikovati registrirani BDP, službene podatke i utjecaj na ekonomski rast, s obzirom na to da udio neformalne ekonomije može dati pogrešne informacije za analitičare, ali i za kreatore javnih politika. Na osnovi nepotpunih ili čak pogrešnih podataka moguće je analizom pojava doći do pogrešnog zaključka, što može imati ozbiljne posljedice u slučaju da se oni koriste pri formuliranju gospodarske politike. Postoji cijeli niz različitih metoda za procjene sive ekonomije. Prema zajedničkim značajkama, metode se mogu klasificirati na sljedeći način:

Izravne istraživačke metode:

- ankete
- porezna revizija.

Neizravne istraživačke metode:

- razlika porezne statistike i nacionalnih računa

¹ Rogers M. Smith „Unfinished Liberalism“, *Social Research: An International Quarterly*, 61 (1994.) 3, str. 631–670.

² Michael G. Allingham – Agnar Sandmo „Income tax evasion: a theoretical analysis“, *Journal of Public Economics*, 1 (1972.) 3–4, str. 323–338.

- makropristup - razlika primitaka i izdataka
- mikropristup - razlika primitaka i izdataka
- tržište radne snage
- gotovina u optičaju
- metoda transakcija
- metoda uporabe podataka o fizičkim *inputima*.

Uzročni istraživački modeli:

- potražnja za gotovim novcem
- determinante/indikatori.

Nakon uvodne napomene, prvi dio rada generira kratak pregled literature o uzrocima neformalne ekonomije. U drugom dijelu analize bit će predstavljena procjena sive ekonomije za nove države članice EU-a, a i zemlje SEE-e koje imaju kandidacijski status ili su u procesu dobivanja kandidacijskoga statusa. Treće poglavlje raspravlja o potencijalnim uzrocima neformalne ekonomije u Federaciji BiH.

Kad se sagledavaju različiti pristupi procjeni sive ekonomije promatrajući monetarni pristup u pravilu s identičnim definicijama, empirijski je utvrđeno da Feigeova metoda daje procjenu sive ekonomije višu od Gutmannove, što opet rezultira višom od Tanzijeve metode. Kod metode neusklađenosti BDP-a postoji problem podataka vremenskih serija. Jako je malo zemalja, gotovo da ih i nema s duljim serijama koje bi prikazivale udio sive ekonomije na osnovi primjene ove metode. Razlog za ovo počiva u praksi statističkih službi da usklade BDP prema različitim pristupima prije objave. Ovo se javlja kao rezultat težnje za postojanjem samo jednog podatka o BDP-u za određeno razdoblje koji objavljuje službena statistika. Čak i površne analize daju zaključke kako procjena sive ekonomije na osnovi analize razlika u nacionalnim računima pruža znatno nižu razinu pojave od skupina monetarnih metoda. Ipak se radi o metodi koja bilježi samo razliku između dvaju nezavisnih pristupa procjeni BDP-a, a da zapravo oba pristupa ne moraju obuhvatiti cjelokupnu ekonomsku aktivnost, pa time dio sive ekonomije može i dalje ostati prikriven primjenom ove metode.

1. Definiranje istraživačkoga područja

Turizam kao sektor gospodarstva predstavlja višeslojan sustav u okviru nacionalnoga gospodarstva čiji djelokrug i struktura nadilaze ekonomske kategorije djelatnosti, grane, industrije i sektora. Stoga je upravo važna činjenica koliko ova aktivnost doprinosi društvenom razvitku kroz prinos *bruto društvenom proizvodu*. Kada se turistička aktivnost učinkovito provodi, onda je njezin prinos višestruk i to se reflektira u vidu veće razine zaposlenosti, učinkovitijega prikupljanja prihoda i na kraju

popularizacijom zemlje i prepoznavanju kao važne turističke destinacije. U tom smislu detektiranje razine neformalne turističke aktivnosti i prijedlog mjera za njezino suzbijanje glavni je zadatak ovoga istraživačkog rada.

Adam i Ginsburgh³ utvrdili su pozitivnu vezu između rasta sive zone i službene ekonomske aktivnosti te zaključuju da uz određene pretpostavke (nepostojanje troškova ulaska u sivu ekonomiju), ekspanzivna fiskalna politika može podjednako utjecati i na službeno i neslužbeno gospodarstvo. U svojoj analizi Fichtenbaum⁴ dokazuje kako je usporavanje rasta produktivnosti ali i GDP-a u SAD-u u razdoblju od 1970. do 1989. precijenjeno jer se razina rasta sive ekonomije nije ozbiljnije tretirala. Kad su u pitanju pozitivni učinci neslužbenoga na službeno gospodarstvo, Schneider⁵ pokazuje da se više od 66 % svih prihoda ostvarenih u sivoj ekonomiji, odmah potroši u službenim ekonomskim aktivnostima. Bhattacharyya⁶ objašnjava kako veliki efekt ima siva ekonomija na osobnu potrošnju u Velikoj Britaniji.

Siva ekonomija ima pozitivan učinak na potrošnju kratkotrajnih dobara i usluga, ali još veći na kupovinu trajnih potrošnih dobara. Približno slične empirijske zaključke o međusobnu utjecaju službenoga i neslužbenoga gospodarstva nudi i Tanzi⁷. U svojoj analizi Loayza⁸ istražuje odnose sive ekonomije i rasta. Pri tome pokazuje da veće smanjenje sive ekonomije vodi k većem povećanju poreznih prihoda i stoga većoj količini i boljoj kvaliteti javnih usluga koje su glavni pokretači ekonomskoga rasta. Ova analiza isto tako pokazuje da u zemljama u kojima je porezno opterećenje više od tzv. optimalnoga poreznog opterećenja i gdje je kapacitet javne uprave za primjenu zakonskih rješenja slab, BDP raste sporije, uz veće povećanje prirodne stope nezaposlenosti. Isti autor empirijski utvrđuje da u zemljama Latinske Amerike, ako siva ekonomija poraste za 1 postotni bod, stopa rasta službenoga BDP-a smanjuje se za 1,22 %. Rast razine sive ekonomije isto tako negativno utječe na stopu rasta tako što smanjuje raspoloživost usluga javnoga sektora za sve ekonomske

³ Marie-Christine Adam – Victor Ginsburgh, „The effects of irregular markets on macroeconomic policy: some estimates for Belgium“, *European Economic Review*, 29 (1985.) 1, str. 15–33.

⁴ Paul Fichtenbaum, „The productivity slowdown and the underground economy“, *Quarterly Journal of Business and Economics*, 283 (1989.) 3, str. 78–90.

⁵ Cathy Lisa Schneider, „Violence, Identity and Spaces of Contention in Chile, Argentina, and Colombia“, *Social Research: An International Quarterly*, 67 (2000.) 3, str. 773–802.

⁶ Dilip K. Bhattacharyya, „On the Economic Rationale of Estimating the Hidden Economy“, *Economic Journal*, 109 (1999.) 456, str. 348–597.

⁷ Vito Tanzi, „Uses and abuses of estimates of the underground economy“, *The Economic Journal*, 109 (1999.) 456, str. 338–347.

⁸ Norman Loayza, „The economics of the informal sector: a simple model and some empirical evidence from Latin America“, *Carnegie-Rochester conference series on public policy, North-Holland*, 45 (1996.), str. 129–162.

subjekte, odnosno neefikasno koristi financijska sredstva. Ipak, postavljena Loayzina hipoteza kako je negativan učinak neformalnoga sektora na ekonomski rast, nije opće prihvaćena. Loayzino istraživanje je prvenstveno kritizirano zbog postavke da proizvodna tehnologija ovisi o javnim uslugama koje se financiraju iz poreza, što je suprotno definiciji javnog dobra. Postavke o pozitivnome učinku sive ekonomije na ekonomski rast dao je Asea⁹. Ovaj teoretičar zaključuje da neformalna ekonomija može doprinijeti razvitku tržišta, bitno uticati na povećanje izvora financiranja, podržati poduzetničku aktivnost, ali i pozitivno uticati na jačanje institucija.

Nema definicije koja savršeno opisuje neformalnu ekonomiju. Koncept neformalnoga gospodarstva evoluirao je od samoga opisa gospodarstava Trećega svijeta do obuhvaćanja raznih vrsta gotovinskih i nenovčanih transakcija u razvijenim i industrijskim gospodarstvima¹⁰. Općenito definirana, neformalna ekonomija odnosi se na gospodarske aktivnosti koje, izvan područja konvencionalnoga reguliranog gospodarstva, izbjegavaju službeno evidentiranje i regulaciju.

Posljednjih je godina skupina informiranih aktivista i istraživača, uključujući i članove globalne mreže istraživačke politike WIEGO, surađivala s Međunarodnom organizacijom rada (ILO) kako bi proširila prijašnji koncept i definiciju „neformalnoga sektora“ i kako bi uključila određene vrste neformalnoga zapošljavanja koje nije uključeno u taj koncept i definiciju (uključujući službenu međunarodnu statističku definiciju)¹¹. Oni nastoje uključiti svu neformalnost što se očituje u industrijaliziranim, tranzicijskim gospodarstvima u razvoju, zajedno s dinamikom stvarnoga svijeta na tržištu rada danas, osobito s rasporedom zapošljavanja siromašnih radnika¹². Ti promatrači žele proširiti fokus ne samo na poduzeća koja nisu zakonski regulirana, već i na rade odnose koji nisu zakonski uređeni ili zaštićeni. Ukratko, nova definicija „neformalnoga gospodarstva“ usredotočuje se na prirodu zapošljavanja i karakteristike poduzeća¹³. Uključuje i neslužbeno zapošljavanje kako unutar tako i izvan poljoprivrede. Prema ovoj novoj definiciji, neformalna ekonomija sastoji se od svih

⁹ Patrick K. Asea, „The informal sector: Baby or bath water? A comment“, *Carnegie-Rochester Conference Series on Public Policy*, 45 (1996.), str. 163–171.

¹⁰ Edgar L. Feige, „Defining and estimating underground and informal economies: The new institutional economics approach“, *World development*, 18 (1990.) 7, str. 989–1002.

¹¹ Martha Alter Chen, „The informal economy: Definitions, theories and policies“, *Women in informal economy globalizing and organizing: WIEGO Working Paper*, Cambridge, MA, 1 (2012.), str. 4–6.

¹² Andreas Buehn – Friedrich Schneider, „Shadow economies around the world: novel insights, accepted knowledge, and new estimates“, *International Tax and Public Finance*, 19 (2012.) 1, str. 139–171.

¹³ Martha Alter Chen – Joann Vanek – Marilyn Carr, *Mainstreaming informal employment and gender in poverty reduction: A handbook for policy-makers and other stakeholders*, Commonwealth secretariat, London, 2004.

oblika neformalnoga zapošljavanja – zapošljavanja bez rada ili socijalne zaštite, kako unutar tako i izvan neformalnih poduzeća, uključujući i samozapošljavanje u malim neregistriranim poduzećima i plaće na nezaštićenim poslovima¹⁴.

1.1. Veličina neformalne ekonomije u zemljama OECD-a

U daljem tekstu donosi se procjena neformalnoga gospodarstva za 39 zemalja OECD-a na bazi BDP-a. Iako su se neformalne gospodarske aktivnosti dugo proučavale, rasprava o „primjerenoj“ metodologiji za njihovo ocjenjivanje nije završila. Schneider, Buehn i Montenegro¹⁵ predložili su mjerenje neformalnoga gospodarstva kao postotka registriranoga bruto domaćega proizvoda (BDP) zemlje. Ovaj je postotak najviši u zemljama u razvoju kao što je Gruzija i iznosi 67,3 %; ona je najniža u razvijenim zemljama poput Kanade, s najnižom stopom od 3 %¹⁶. Potrebno je naglasiti kako u većini zemalja neformalna ekonomija raste u 2009. godini zbog svjetske financijske i gospodarske krize. Na primjer, u Kanadi je neformalna ekonomija bila 14,9 % službenoga BDP-a u 2008. i povećana na 15,5 %. U Čileu je neformalna ekonomija u 2008. iznosila 19,1 % službenoga BDP-a, a u 2009. povećala se na 20,5 %; u Norveškoj je neformalna ekonomija u 2008. godini iznosila 17,7 % službenoga BDP-a, a u 2009. povećao se na 18,6 %.¹⁷ Zemlje s najvećom sjeni ekonomijom su Bugarska, Rumunjska i Turska s 34,6 %, 32,2 %, odnosno 30,6 %; Luksemburg, Švicarska i Sjedinjene Države su zemlje s najmanjom sjeni gospodarstvom, na 9,2 %, 8,6 % i 9,0 % službenoga BDP-a, odnosno¹⁸. Neponderirana prosječna veličina neformalnoga gospodarstva u 39 zemalja OECD-a iznosila je 1999. godine 20,3 % službenoga BDP-a i smanjila se na 18,3% u 2010¹⁹.

¹⁴ Martha Chen – JoannVanek – James Heintz, „Informality, gender and poverty: A global picture“, *Economic and Political Weekly*, 41 (2006.) 21, str. 2131–2139.

¹⁵ Friedrich Schneider – Andreas Buehn – Claudio E. Montenegro, „New Estimates for the. Shadow Economies all over the World“, *International Economic Journal*, 24 (2010.) 4, str. 443–461.

¹⁶ Informal employment from The World Bank: Data, <https://data.worldbank.org/indicator/SL.ISV.IFRM.ZS> (pristupljeno 20. prosica 2017.)

¹⁷ Colin C. Williams – Friedrich Schneider, *Measuring the Global Shadow Economy: the prevalence of informal work and labour*, Edward Elgar Publishing, London, 2016.

¹⁸ Isto, str. 182.

¹⁹ Friedrich Schneider – Dominik H. Enste, „Shadow economies: size, causes, and consequences“, *Journal of economic literature*, 38 (2000.) 1, str. 77–114.

Tablica 1. *Glavne determinante sive ekonomije*

| <i>Uzročne (neovisne) varijable</i> | <i>Teorijsko objašnjenje</i> | <i>Reference</i> |
|--|--|---|
| <i>Poreska opterećenja i socijalna davanja</i> | <i>Veća razlika između ukupnih troškova rada u zvaničnim ekonomskim aktivnostima i naknada nakon oporezivanja, to je veći poticaj smanjenju poreznog klina i rada u sivoj zoni. Porezni klin ovisi o teretu / plaćanjima socijalnih davanja i ukupnom poreznom opterećenju, što ih čini ključnim odrednicama u postojanju sive ekonomije</i> | <i>E.g. Thomas (1992), Johnson, Kaufmann i Zoido-Lobaton (1998a,b), Giles (1999a), Tanzi (1999), Schneider (2003, 2005), Dell'Anno (2007), Dell'Anno, Gomez-Antonio i Alanon Pardo (2007), Buehn i Schneider (2012)</i> |
| <i>Kvaliteta institucija</i> | <i>Kvaliteta javnih institucija još je jedan ključni čimbenik u razvoju neformalnog sektora. Konkretno, učinkovita i diskrecijska primjena poreznog koda i propisa od strane vlade igra ključnu ulogu u odluci za rad u sivoj zoni što je još važnije od stvarnog tereta poreza i propisa. Birokracija s visoko korumpiranim vladinim dužnosnicima često se povezuje s većom neslužbenom aktivnošću, dok dobre vladavine prava osiguravajući imovinska prava i provedivost ugovora povisuju prednosti formalnoga. Određena razina oporezivanja, uglavnom potrošena u produktivnim javnim službama, karakterizira učinkovitu politiku. Proizvodnja u formalnom sektoru ima koristi od veće ponude produktivnih javnih usluga i negativno utječe na oporezivanje, a siva ekonomija reagira suprotno. Neformalni sektor koji se razvija kao posljedica neuspjeha političkih institucija u promicanju učinkovitog tržišnog gospodarstva. Poduzetnici koji posluju u ovoj zoni zbog neučinkovite javne nabave, mogu smanjiti nivo sive zone ukoliko se institucije ojačaju i fiskalna politika približili optimalnom nivou.</i> | <i>E.g. Johnson i drugi . (1998a,b), Friedman, Johnson, Kaufmann i Zoido-Lobaton (2000), Dreher i Schneider (2009), Dreher, Kotsogiannis i McCorriston (2009), Schneider (2010), Buehn i Schneider (2012), Teobaldelli (2011), Teobaldelli i Schneider (2012), Amendola i Dell'Anno (2010), Losby i drugi . (2002), Schneider i Williams (2013)</i> |
| <i>Propisi</i> | <i>Propisi o tržištu rada ili trgovinske prepreke, još su jedan važan čimbenik koji smanjuje slobodu (izbora) za pojedince u zvaničnoj ekonomskoj aktivnosti. Oni dovode do znatnog povećanja troškova rada u službenoj ekonomskoj aktivnosti i time daju još jedan poticaj za rad u sivoj zoni: zemlje sa mnjim nioom regula i propisa imaju tendenciju da imaju veći udio sive ekonomije u ukupnom BDP-u.</i> | <i>E.g. Johnson, Kaufmann i Shleifer (1997), Johnson, Kaufmann i Zoido-Lobaton (1998b), Friedman, Johnson, Kaufmann i Zoido-Lobaton (2000), Kucera i Roncolato (2008), Schneider (2011)</i> |

| | | |
|---|---|--|
| <i>Usluge javnog sektora</i> | <i>Povećanje sive ekonomije može dovesti do manjeg prihoda države, što zauzvrat smanjuje kvalitetu i količinu javno dostupnih dobara i usluga. U konačnici, to može dovesti do povećanja poreznih stopa za tvrtke i pojedince, iako se pada kvalitet javnih dobara (poput javne infrastrukture) i administracije. Posljedica je još jači poticaj sudjelovanja u sivoj zoni. Zemlje s višim poreznim prihodima, bolja vladavina zakona i niže razine korupcije automatski imaju manje neformalne ekonomske aktivnosti.</i> | <i>E.g. Johnson, Kaufmann, i Zoido-Lobaton (1998a,b), Feld i Schneider (2010)</i> |
| <i>Plaćanje poreza-porezni moral</i> | <i>Učinkovitost javnog sektora također posredno utječe na veličinu sive ekonomije jer utječe na porezni moral. Ugovaranje poreza temelji se na psihološkom poreznom ugovoru koji podrazumijeva prava i obveze poreznih obveznika i građana s jedne strane, ali i države i njenih poreznih vlasti s druge strane. Porezni obveznici su skloni plaćati svoje poreze iskreno ako dobiju kvalitetne javne usluge. Ako se porezni obveznici tretiraju kao partneri u (poreznom) ugovoru umjesto podređenih u hijerarhijskom odnosu, porezni obveznici će se lakše držati obveza iz ugovora o psihološkom porezu. Stoga, (bolje) porezni moral i (jače) društvene norme mogu smanjiti vjerojatnost pojedinaca koji djeluju u sivoj zoni.</i> | <i>E.g. Feld i Frey (2007), Kirchler (2007), Torgler i Schneider (2009), Feld i Larsen (2005, 2009), Feld i Schneider (2010)</i> |
| <i>Zastrašivanje</i> | <i>Unatoč snažnom usmjeranju na odvracanje u politikama koje se bore s nerazvijenim gospodarstvom i nedvosmislenim uvidima u tradicionalnu ekonomsku teoriju porezne neusklađenosti, iz empirijskih studija iznenađujuće malo se zna o učincima zastrašivanja. To je zato što podaci o pravnoj osnovi i učestalost revizije nisu dostupni na međunarodnoj razini; Čak i za zemlje OECD-a takve podatke je teško prikupljati. Pravna pozadina je prilično složena, razlikujući kazne i kažnjavanje prema težini kaznenog djela i istinskom dohotku „utajivača“, a često porezne vlasti ne otkrivaju koliko intenzivno se uopće provodi reviziju. Mali dostupni empirijski dokazi pokazuju da kazne i kažnjavanje ne utječu negativno na sive ekonomije, dok subjektivno opaženi rizik otkrivanja. Međutim, rezultati su često loši i Grangerovi kauzalni testovi pokazuju da veličina sive ekonomije može utjecati na zastrašivanje, umjesto odvracanja smanjujući sive ekonomije.</i> | <i>E.g. Andreoni, Erard i Feinstein (1998), Pedersen (2003), Feld i Larsen (2005, 2009), Feld i Schneider (2010)</i> |
| <i>Razvoj zvaničnih ekonomskih aktivnosti</i> | <i>Razvoj zvaničnih ekonomskih aktivnosti još je jedan ključni čimbenik u neformalnoj ekonomiji. Što je viši / niži nivo nezaposlenosti (rast BDP-a), to je veći poticaj za rad u sivoj zoni.</i> | <i>Schneider i Williams (2013) Feld i Schneider (2010)</i> |
| <i>Samoza-pošljanje</i> | <i>Što je stopa samozapošljavanja veća, više se aktivnosti može dogoditi u sivoj zoni.</i> | <i>Schneider i Williams (2013) Feld i Schneider (2010)</i> |

2. Problemsko pitanje neformalne ekonomije u turizmu

Prije nego se krenulo u identifikaciju problema istraživanja, definirana je tema istraživanja – što treba obuhvatiti razinu neformalnoga gospodarstva u sektoru turizma. Predmetna tema obuhvaća relativno novo i slabo istraženo područje, posebice u području turizma. Neformalna ekonomija u turizmu definirana je kao „svi oni pojedinci i tvrtke koje se bave turizmom, ali nisu članovi bilo kakve formalne udruge ili trgovinske organizacije“²⁰. Prema tome možemo reći da su to ulični prodavači, neslužbeni turistički vodiči, čistači cipela, prijevoznici, glazbenici i plesne skupine, obrtnici, prostitutke, pružatelji usluge kućnog smještaja, vlasnici restorana. Njihove su aktivnosti općenito izvan učinkovite kontrole vladavine zakona²¹. Kako se i u prethodnom poglavlju pokazalo, postoji obilje dokaza o stvarnosti neformalnoga gospodarstva i njezinoga međusektorskog i međunarodnoga postojanja. Iako je za neke rad u neformalnom gospodarstvu opcija, za druge, uglavnom one koji žive u zemljama u razvoju, rad u neformalnome gospodarstvu postaje nužnost. Desetljećima su istraživači u sektoru turizma pokušali ispitati pitanja koja su uglavnom usmjerena na formalno turističko gospodarstvo i nadali se da će neformalno turističko gospodarstvo smanjiti poboljšanjem sveukupne gospodarske slike u zemljama u razvoju. Međutim, neformalno gospodarstvo, posebno sektor turizma, nije niz aktivnosti koje će nestati s modernizacijom: ona je temeljna komponenta ekonomija u razvitku. Neformalno gospodarstvo u sektoru turizma samo se oslanja na turiste koji primaju usluge od formalnih turističkih agencija. Iako neformalna ekonomija može nadopuniti proizvode i usluge formalnog gospodarstva, postoji nerazmjer između formalnih i neformalnih ekonomija u turizmu²². Neformalno turističko gospodarstvo sve je veći fenomen u razvijenim zemljama, ali i u zemljama u razvoju, a često je povezano s ublažavanjem siromaštva u njima. Dinamika i stvarnost neformalnoga rada ili šire, neformalni način življenja, heterogeni su i složeni. Turizam i turistička industrija sustav je koji može podržati život marginaliziranih zajednica²³.

²⁰ Susan L. Slocum – Kenneth F. Backman – Kenneth L. Robinson, „Tourism pathways to prosperity: perspectives on the informal economy in Tanzania“, *Tourism Analysis*, 16 (2011.) 1, str. 43–55.

²¹ Malcolm Crick, „Life in the informal sector: street guides in Kandy, Sri Lanka. Life in the informal sector: street guides in Kandy“, *Tourism and the less developed countries*, London (1992.), str. 135–147.

²² Andreas Meyer i dr., „AtGAT1, a high affinity transporter for gamma-aminobutyric acid in *Arabidopsis thaliana*“, *J Biol Chem*, 281 (2006.) 11, str. 7197–7204.

²³ Easterly William – Martha de Melo – Gur Ofer, „Services as a Major Source of Growth in Russia and Other Former Soviet States“, Working Paper Series, No. 1292, Policy Research Department, World Bank, Mario Blejer (ed.), *Macroeconomic and Structural Aspects of Russian Economic Reform*, International Center for Growth, 1994.

Turizam stvara više mogućnosti za zapošljavanje u formalnom i neformalnom sektoru gospodarstva²⁴. U razvijenim zemljama turistička se industrija može podijeliti na formalne i neformalne aktivnosti koje zajedno čine cjelokupnu dualističku ekonomiju. Turistički sektor temelji se na formalnim akterima koji su pravno priznati, uključujući hotele, zrakoplovne tvrtke i restorane koji imaju licenciju, registraciju i uredno izmiruju porezne obveze. Neformalni sektor turizma uključuje turističke aktivnosti koje su uglavnom izvan učinkovitoga poreznog sustava: smještaj, usluge i druge tvrtke (prodaja suvenira, vodiča i taksija) koji su neovlašteni i neslužbeni.

Posljedice su razdvajanja dvaju sektora te da samo formalni sektor dobiva pomoć od države u pružanju povoljnih lokacija, zajmova, subvencija, tarifa zaštite, obuke menadžmenta itd. Radnici u neformalnom turističkom sektoru uvijek su bili nezaposleni ili privremeno zaposleni, pridonoseći tako malo lokalnim prihodima, a vlade često imaju negativan stav prema ovom sektoru. Ipak, u literaturi se navodi da neformalna poduzeća doprinose gospodarskomu razvoju sposobnošću privlačenja brojne radne snage jer se pretpostavlja da se neformalni sektor izravno bavi potrebom siromašnoga sloja kako bi povećao razinu svog dohotka, pružajući rješenje za nedostupnosti formalnoga zapošljavanja i niskih plaća²⁵.

Turizam nudi tri mogućnosti zapošljavanja: izravni, neizravni i inducirani²⁶. Izravno zapošljavanje u turizmu odnosi se na poslove koje stvaraju tvrtke poput turističkoga smještaja, putničkih agencija, turoperatora, prijevoznih tvrtki, ugostiteljskih objekata i drugih koji pružaju proizvode i usluge turistima i ostvaruju prihod od njih. Neizravno zapošljavanje odnosi se na poslove koje nude tvrtke koje su blisko povezane s turističkim tvrtkama, a to su tvrtke koje opskrbljuju i proizvode robu i usluge turistima i stanovnicima u destinacijama kao što su: trgovine, građevinske tvrtke, hoteli itd. Zapošljavanje se odnosi na poslove stvorene u poduzećima koja turističkim radnicima i stanovnicima pružaju robu i usluge koje plaćaju s prihodima od turističke djelatnosti²⁷. Ljudi čiji su dohodak i životni standard povećani zbog svojih turističkih aktivnosti, stvaraju nove mogućnosti zapošljavanja trošeći stečene prihode u drugim sektorima gospodarstva²⁸. Kombinacija izravnoga, neizravnoga i

²⁴ Kaushal Kumar Sharma, „Tourism and regional development“, *Sarup & Sons*, New Delhi, 2004.

²⁵ Dallen J. Timothy – Geoffrey Wall, „Selling to tourists: Indonesian street vendors“, *Annals of Tourism research*, 24 (1997.) 2, str. 322–340.

²⁶ Douglas C. Frechtling, „Assessing the economic impacts of travel and tourism-Introduction to travel economic impact estimation“, *Travel, Tourism and Hospitality Research*, John Wiley and Sons, 1994.

²⁷ Isto.

²⁸ Kübra Onder – Ayşe Durgun, „Effects of tourism sector on the employment in turkey: an econometric application“, Süleyman Demirel University, Istanbul, 2008., <http://epoka.edu.al/new/icme/26.pdf> (pristupljeno 15. veljače 2017.)

poticajnoga zaposlenja u formalnome i neformalnome turističkom sektoru može se opisati kao turističko zaposlenje²⁹. Turizam se smatra važnim sredstvom za borbu protiv nezaposlenosti i nezaposlenosti, jer njezine srodne industrije nude više mogućnosti za zapošljavanje, uključujući marginalizirane i teško zapošljive kategorije radne snage, mladež ili maturante, niže kvalificiranu radnu snagu i dr. Neformalni rad prvenstveno se proučava u stručnim analizama za vladu, ali i u međunarodnim i nevladinim organizacijama koje imaju za cilj poticanje gospodarskoga rasta i smanjenje siromaštva. U turističkoj literaturi često se naglašava neformalni rad s ciljem ublažavanja siromaštva, a turizam se promatra kao sredstvo za poticanje marginaliziranih životnih sredina³⁰. Turizam je radno intenzivna industrija jer koristi ljudski kapital (uglavnom niže obrazovne strukture)³¹. Ipak, razvitak turizma doveo je do stvaranja kvalificiranih i nekvalificiranih poslova u razvijenim zemljama i zemljama u razvoju. Povećanje zaposlenosti jedan je od najvažnijih pokazatelja društvenoga utjecaja turizma jer stvaranje novih radnih mjesta poboljšava životni standard i stvara preduvjete za socioekonomski napredak.

Znatno je broj znanstvenika u regiji koji su se bavili istraživanje i procjenom neformalne ekonomije u turizmu i koji su pokušali pronaći odgovor na to pitanje. U radu „Neslužbeno gospodarstvo u turizmu“³² procjenjuju se obujam i vrijednost neslužbenoga gospodarstva u turizmu, i to na nekoliko načina. Prvo, na temelju rezultata ankete provedene u europskim zemljama 1998. godine neformalno gospodarstvo definira se kao razlika između turističkih tijekova prema Hrvatskoj i turističkih tijekova registriranih u Hrvatskoj. Usto, procjenjuje se neformalno gospodarstvo u privatnome smještaju pomoću podataka o potrošnji vode tijekom posljednje četiri godine (neformalno gospodarstvo prema ovim procjenama kreće se između 0,4 i 0,6 % BDP-a). Na kraju je dan osvrt i na alternativne pokazatelje sivoga gospodarstva u turizmu kao što su potrošnja električne energije (udio neregistriranih gospodarskih aktivnosti kreće se između 0,3 i 0,4 % BDP-a) i priljev efektivne te čekova od fizičkih osoba.

²⁹ Judith Cukier, „Tourism employment issues in developing countries: Examples from Indonesia“, Sharpley, R. and Telfer, D. J. (ur.), *Tourism and Development: Concepts and Issues*. Channel View, Clevedon, 2002., str. 165–201.

³⁰ Regina Scheyvens, „Exploring the tourism-poverty nexus“, *Current issues in tourism*, 10 (2007.) 2–3, str. 231–254.

³¹ Robert Woodrow McIntosh – Charles R. Goeldner – Brent Ritchie, „Instructor's Manual to Accompany: Tourism: Principles, Practices, Philosophies“, Wiley, New York, 1995.

³² Tihomir Stučka, „Neslužbeno gospodarstvo u turizmu“, *Financijska teorija i praksa*, 26 (2002.) 1, str. 173–195.

Na osnovi rezultata koji se temelje na anketnim podacima, neformalno se gospodarstvo procijenilo u rasponu između 18,6 i 28,8 % registriranoga prometa. Vrijednost ukupnih noćenja, koja nisu bili predmetom poreznih davanja, procijenjeno je u rasponu između 0,4 i 0,6 % BDP-a u 1998. godini, između 0,5 i 0,6 % BDP-a u 1999. godini te između 0,5 i 0,8 % BDP-a u 2000. godini. Procjena neformalnoga gospodarstva u privatnom smještaju, na osnovi potrošnje vode u primorskim županijama, bilježi velike oscilacije od 1997. do 2000. Tako procjenjujemo da se neformalno gospodarstvo u 1997. godini kretalo između 33 i 39 %, u 1998. između 39 i 53 % te u 2000. između 12 i 22 % ukupno registriranih turističkih noćenja.

Da bismo utvrdili razinu neformalnoga sektora u turizmu u Federaciji BiH, potrebno je postaviti jasnu distinkciju gdje se sve utaja u sektoru može dogoditi. Tako se može reći kako se utaje u ovom sektoru događaju u neprijavljenim kapacitetima, neprijavljenoj, odnosno neregistriranoj uposlenoj radnoj snazi i na kraju utaje na temelju prijave poreznih obveza u vidu dohotka. Stoga je cilj ovog istraživanja da se napravi jedno pilot istraživanje koje će dati procjenu neformalne ekonomske aktivnosti u turizmu analizom registriranih kapaciteta (ležaja) u dvije županije u Federaciji Bosne i Hercegovine i to Hercegovačko-neretvanskoj županiji i Sarajevskoj županiji. Naime, to su dvije županije koje prema službenim statističkim pokazateljima imaju najveći kapacitet u broju ležaja, ali i najveći registrirani dolazak turista. S obzirom na dostupnost *online* podataka, takvo pilot istraživanje nije zahtijevalo dodatna financijska sredstva.

2.1. Cilj istraživanja

Sukladno prethodno postavljenim problemom istraživanja, definirani su sljedeći ciljevi istraživanja:

a) Uraditi procjenu i strukturirati razinu neformalnoga sektora u turizmu što bi se temeljilo na postotku iskorištenosti kapaciteta u Sarajevskoj i Hercegovačko-neretvanskoj županiji; procjena i strukturiranje provelo bi se na osnovi istraživanja *online* turističke platforme Booking.com i komparacije podataka sa službeno prijavljenim podacima.

Taj cilj predstavlja osnovu rada jer za sada u ekonomskoj znanosti ne postoji općeprihvaćena metodologija za procjenu veličine neformalnoga u sektoru turizmu. Poznato je da je uloga društvenih medija iz dana u dan sve veća te da se velik broj ponuđača okreće promidžbi na društvenim mrežama. No, još uvijek je nejasno kolika je uistinu razlika između broja turističkih djelatnika koji nude svoje kapacitete na društvenim mrežama i onih koji su službeno registrirani.

b) Identificirati u kojoj se mjeri razlikuje veličina neformalnoga sektora između „turiistički“ najvažnijih županija, i to Sarajevske županije i Hercegovačko-neretvanske županije.

Navedeni cilj istraživanja treba utvrditi postoje li bitne razlike u postotku neprijavljenih kapaciteta u dvije županije analizom platforme *Booking.com*. U slučaju da postoji znatna razlika između broja prijavljenih kapaciteta između dvije odabrane županije, nastojat će se utvrditi kolika je približno to razlika.

2.2. Metodologija je obuhvaćala:

- pregled relevantnih dokumenata i literature;
- *desk-based* pregled i analizu sekundarnih izvora podataka;
- uspoređivanje i pregled svih relevantnih podataka vezanih za taj sektor u Hercegovačko-neretvanskoj i Sarajevskoj županiji;
- program konzultacija s ključnim dionicima u procesu pripreme i izrade istraživanja.

Prije *desk* istraživanja izvršene su konzultacije s najvažnijim dionicima turističke industrije u HNŽ-u i to s resornim ministrom Ajdinom Teletovićem, po dužnosti i predsjednikom Skupštine TZ-a. Ministar Teletović upozorio je na nedosljednost u pravnoj regulativi s obzirom na to da ne postoji *Zakon o turističkim zajednicama u Federaciji BiH*. Turistička zajednica Federacije BiH tehnički je prestala s radom 31. svibnja 2017. godine upravo zbog njegova nedonošenja. Zbog toga je ministar Teletović ukazao na specifičnosti situacije u HNŽ-u. Zahvaljujući postojanju županijskog *Zakona o turističkim zajednicama*, odnosno izmjenama i dopunama toga zakona, ali i aktivnom radu Vlade HNŽ-a, urađeni su važni koraci na sprječavanju nepravilnosti i poboljšanju situacije, odnosno na redukciji i formalizaciji sektora turizma u toj županiji, posebice u Međugorju i Mostaru. Naime, na temelju toga zakona donesene su uredbe o plaćanju članarine i boravišne pristojbe. Njihovom sustavnom provedbom u 2016. godini, Turistička zajednica ostvarila je 16,3 % veći ukupan prihod u odnosu na prethodnu 2015. godinu.

Ministar Teletović je također naglasio kako nacrti federalnih zakona o turizmu i boravišnoj pristojbi, koji se trenutno nalaze u javnoj raspravi, ne uvažavaju poštivanja Ustavom utvrđene podjele nadležnosti između Federacije i županije o čemu su se jasno očitovali kako TZ HNŽ-a i resorno ministarstvo tako i Vlada HNŽ-a. On

je posebno izrazio zadovoljstvo prikupljenim prihodima iz turizma. Prema njegovim riječima to poboljšanje proisteklo je iz kontinuirane suradnje i terenskim radom u općinama Neum, Mostar i Čitluk, odnosno Međugorje.

Prilikom odabira metodologije za procjenu razine neformalne aktivnosti u turističkoj djelatnosti, urađene su i konzultativne aktivnosti s Federalnom turističkom zajednicom. Naime, ova institucija ustupila nam je podatke sa svim registriranim, službenim podacima koji se odnose na registar svih objekata s dozvolom za obavljanje turističke djelatnosti i izvršenom kategorizacijom. Pravilnikom o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji objekata iz skupine Hoteli, čl. 4 uređeno je u Federaciji BiH da se objekti iz skupine hoteli razvrstavaju u sljedeće vrste:

1. hotel baština
2. hotel
3. aparthotel
4. turističko naselje
5. turistički apartman
6. motel
7. pansion.

Pravilnikom o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu, člankom 4. definiraju se sljedeći objekti:

1. soba u domaćinstvu
2. apartman u domaćinstvu
3. studio apartman u domaćinstvu
4. kuća za odmor u domaćinstvu
5. kamp u domaćinstvu.

Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategoriji kampova iz skupine Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj u čl. 5 definira da će se:

(1) U KAMPOVIMA definiranim Pravilnikom, nalaziti sljedeće smještajne jedinice:

A) Osnovne smještajne jedinice u/na kojima se gostima mogu pružati usluge kampiranja:

1. kamp mjesto
2. kamp parcela.

B) Smještajne jedinice u građevinama (u kućici u kampu, u bungalovu ili sl.):

1. soba
2. studio apartman
3. apartman
4. prostorija za spavanje
5. spavaonica.

Sukladno planskim aktivnostima prema tom istraživanju kontaktiran je sektor turizma u Federalnom zavodu za statistiku i pomoćnica ravnatelja u sektoru nacionalnih računa Sanja Ambrožić. Naime, podatci s kojima raspolaže Federalni zavod za statistiku obuhvatni su i iznimno korisni, ali nisu nudili opciju u kojoj možemo komparirati adresu objekta, što je bila nužnost u ovom istraživanju, s obzirom na to da su objekti na Booking.com portalu isključivo vezani za adresu. U pronalaženju najboljega pristupa za samu procjenu urađene su konzultacije s dr. sc. Josipom Franićem, istraživačem s Instituta za javne financije Republike Hrvatske koji ima jedan od najvažnijih istraživačkih opusa neformalnog gospodarstva na prostoru bivše SFRJ. Dr. sc. Franić sugerirao je kako bi bilo najbolje napraviti sektorsku procjenu metodom potrošnje ili metodom *inputa* rada. Metoda potrošnje bazirana je na usporedbi anketnih rezultata o potrošnji i službenih podataka. Pomoćnica je Ambrožić sugerirala kako je Anketa o potrošnji rađena 2015. i kako su podatci prilično „zahrđali“. Jako je bitan njihov nedostatak to što su podatci o broju stranih turista u BiH vrlo manjkavi.

S pomoćnicom Ambrožić održane su konzultacije na kojima se raspravljalo o ideji da se za početak uradi istraživanje komparativnom analizom raspoloživih podataka i podataka na *Booking.comu*, što je ocijenjeno kao jedino moguće u ovom trenutku i svakako nudžan korak u realizaciji sveukupne ideje istraživanja. Isto tako pomoćnica Ambrožić je izrazila i podršku u budućem radu ako bude interesa za unaprjeđenje toga istraživanja. U izradi i pripremi samoga istraživanja konzultirani su i stručnjaci s Instituta za javne financije Republike Hrvatske, prije svega prof. dr. Anto Bajo. Naime, konzultacije s prof. dr. Bajom bile su od posebne važnosti s obzirom na to da je sudjelovao u istraživanju u Republici Hrvatskoj koje je provedeno od srpnja do rujna 2017. godine. Glavni cilj projekta bio je ocijeniti gospodarske i fiskalne učinke *Ultrafestivala* u Splitu te predložiti metodološki okvir koji će se koristiti u budućim procjenama. Temeljem dostupnih podataka i korištenjem iskustava i dobrih praksi iz drugih sličnih istraživanja te korištenjem odgovarajućih statističkih i analitičkih metoda, ocijenjen je gospodarski i fiskalni učinak i predložena metodologija za njihovu procjenu u idućim godinama. Prof. dr. Bajo osvrnuo se na sami zacrtani istraživački

okvir i ideju. Naveo je kako se ipak radi o inovativnom pristupu istraživanju neregistriranih kapaciteta u turizmu. Istakao je kako su slične probleme imali i u Zagrebu prije tri godine kada je došlo do ekspanzije ponude kapaciteta na *Booking.com* portalu, ali i drugim portalima poput *Airbnb portala*. Prema mišljenju profesora Bajec, najvažniji iskorak u tom smislu u Hrvatskoj napravljen je uvođenjem *eVistora*, što nam je potvrdila i pomoćnica ravnatelja iz Zavoda za statistiku, ističući potrebu za ovakvim jednim sustavom u BiH.³³ Za ovo istraživanje bio je svakako bitan i dio istraživanja koje je proveo prof. dr. Petar Filipić sa Sveučilišta u Splitu. Naime, prof. dr. Filipić radio je procjenu prihoda od turizma u Međugorju 2011. godine kada je radio istraživanje i procjenu prihoda i broja turista na bazi proizvodnje i dnevne potrošnje hostija. Istraživanje profesora Filipića objavljeno je u knjizi *Esterlinov paradoks, ili, zašto snažan porast dohotka ne uvećava sreću ljudi*, tako da ovi podatci nisu korišteni u svrhu procjene neformalne ekonomije. U svakoj fazi izrade i realizacije istraživanja vršene su kontinuirane konzultacije s doc. dr. sc. Mirjanom Miličević, voditeljicom studija za Turizam i zaštitu okoliša u Mostaru, bez čijih sugestija i korisnih smjernica svakako ne bi došlo do realizacije projekta. Za procjenu neformalnih kapaciteta u Međugorju svakako je bila važna spoznaja kako se niže kategorizirani kapaciteti čak i ne nude na portalu *Booking.com*, nego bivaju popunjeni po načelu ranije ugovorenih turističkih aranžmana. Svakako je potrebno naglasiti kako je posljednjih godina učinjen ogroman napredak u registraciji smještajnih kapaciteta u Međugorju. Naime, izmjene i dopune *Zakona o ugostiteljstvu* iz 2013. i 2015. godine, svakako su pridonijele dodatnomu i znatnomu povećanju u registraciji posljednje četiri godine i uvođenju u registar objekata koji nisu bili registrirani. Tim izmjenama i dopunama postojećega zakona izdavala su se privremena rješenja za kategorizirane objekte, što su pokazali i statistički podatci. Znatan i neizostavan prinos u realizaciji same ideje o istraživanju zaslužuje i Federalna turistička zajednica i kolegice Aida Bahtanović i Melike Arifhodžić bez čijih detaljnih podataka i konsultacija, ne bi ni moglo biti realizirano takvo istraživanje.

³³ Naime radi se o jedinstvenom *online* informacijskom sustavu koji povezuje sve turističke zajednice u Republici Hrvatskoj i omogućava dnevni uvid u stanje turističkog prometa, ažurnu bazu podataka o smještajnim objektima i pružateljima usluga smještaja, izvještavanje u statističke i marketinške svrhe u realnom vremenu te bolju kontrolu naplate boravišne pristojbe s ciljem ostvarivanja većih prihoda u sektoru turizma.

3. Razvitak i uloga informacijskih i komunikacijskih tehnologija u turizmu

Informacijske i komunikacijske tehnologije i njihov ubrzani razvitak utječe na sveukupno društvo, a ono što je posebno važno za ovo istraživanje utjecaj je na turistički sektor i način ponašanja turista. Ovaj sektor postao je važna potpora poslovnim procesima u turizmu i ugostiteljstvu. Još tijekom ranih 60-tih godina 20. st. počeli su se koristiti turistički rezervacijski sustavi koji su razvojem interneta evoluirali u *online* rezervacijske sustave temeljene na mobilnoj tehnologiji. Uporaba rezervacijskih sustava jedan je od oblika elektroničkoga poslovanja koji ubrzava poslovne procese u turističkim i uslužnim djelatnostima, a prvi su ih počeli koristiti veliki hotelski lanci. Važnost rezervacijskih sustava ogleda se u tome što se javljaju kao sustavi *online* baza podataka koji turističkim organizacijama, hotelskim poduzećima i lancima te ugostiteljskim objektima omogućuju bolje upravljanje kapacitetima i njihovu veću dostupnost različitim kanalima distribucije.

Eurostatov izvještaj o uporabi informacijskih tehnologija u turizmu potvrđuje da je internet jedan od glavnih komunikacijskih kanala za turistički sektor³⁴. To znači da je za bosanskohercegovačke turističke i ugostiteljske subjekte važno biti prisutan na globalnom virtualnom tržištu.

3.1. Platforma Booking.com

Kada je nastao 1996. godine u Amsterdamu kao *startup* projektna ideja *Booking.com* Geert-Jan Bruinsma, nije se ni slutilo da će već devet godina poslije zauzeti vodeće mjesto u *online* rezervacijama smještaja u Europi. Naime, Geert-Jan Bruinsma došao je na ideju da bi bilo korisno povezati hotele i goste te je pokrenuo stranicu *Bookings.nl*. Stranica je postupna rasla pa je 2005. godine bila na putu da zauzme vodeće mjesto u *online* rezervacijama smještaja u Europi. Rast i razvoj platforme nije prošao nezapaženo pa je *Priceline Group* 2006. godine kupio i preimenovao postojeću platformu u *Booking.com*. *Priceline Group*, osim što posjeduje i upravlja stranicom *Booking.com*, također u svom vlasništvu ima i platforme poput *KAYAK*, *Priceline.com*, *Agoda.com*, *Rentalcars.com* i *Open Table*.³⁵

³⁴ <http://ec.europa.eu/eurostat/web/products-catalogues/-/KS-02-15-874> (pristupljeno 20. prosinca 2017.)

³⁵ <https://news.booking.com/bookingcoms-2016-guest-review-awards/> (pristupljeno 1. prosinca 2016.)

U vrijeme preuzimanja *Booking.com* je u svojoj ponudi imao 27.000 smještajnih objekata, 85 zaposlenih u 18 ureda u 11 zemalja. Deset godina kasnije *Booking.com* svoje usluge pruža na 42 svjetska jezika, ima preko 1.030.000 smještajnih objekata (uključujući više od 513 tisuća kuća za odmor i apartmana) u 95 tisuća destinacija diljem 225 zemalja. *Booking.com* ima preko 13.000 zaposlenih u 184 ureda u 70 zemalja svijeta. Stranicu međunarodno podržavaju lokalna poduzeća i podružnice koje su dijelom grupe, a svi su ujedinjeni u zajedničkoj misiji pomoći putnicima koji putuju u slobodno vrijeme, ali i u poslovne svrhe bez obzira na njihov budžet da na jednostavan način otkriju, rezerviraju i uživaju u boravku u najboljim mjestima na svijetu³⁶.

Putem *Booking.com* svakodnevno se rezervira više od 1.1 milijun noćenja (*Booking.com*, 2016.) u različitim vrstama smještajnih objekata uključujući hotele, apartmane, *aparthotele*, hostele, vile, *resorte*, brodove, farme, planinske kuće, ladanjske kuće, kampove, kolibe, vikendice, prenočišta, turistička naselja, motele itd. uz jamstvo najniže cijene. U trenutku kada korisnik obavi rezervaciju, *Booking.com* djeluje isključivo kao posrednik između korisnika i smještajnoga objekta tako što relevantnomu smještajnom objektu prenosi podatke o korisnikovoj rezervaciji i korisniku šalje poruku elektroničke pošte s potvrdom rezervacije umjesto i u ime smještajnoga objekta.³⁷

Danas je *Booking.com* vodeći svjetski portal za *online* rezervaciju smještaja što je utvrđeno brojem rezerviranih noćenja po sobi, treća po redu najveća globalna stranica za internetsku trgovinu³⁸ te je uz *TripAdvisor* stranicu s najvećim (201) brojem osvrta o smještajnim objektima³⁹.

Booking.com drži se svoje čuvene rečenice: „Keep the customer at the center of everything you do“, a brojne su prednosti koje *Booking.com* pruža korisnicima, riječ je o jamstvu najniže cijene smještaja, besplatnoj usluzi rezervacije, zaštiti privatnosti, jednostavnosti korištenja, besplatnim aplikacijama za razne mobilne uređaje, službi za korisnike dostupnoj 24 sata, dakle 7 dana u tjednu; informacijama i ponajprije recenzijama i osvrtima stvarnih turista na pruženu uslugu smještaja i same turističke destinacije. Jedna od specifičnosti *Booking.com* ističe se alat za pronalaženje savršene turističke destinacije ovisno o interesima turista, a temeljem preporuke milijuna

³⁶ Isto.

³⁷ Isto.

³⁸ Isto

³⁹ Elisabeth Bjørkelund – Thomas H. Burnett – Kjetil Nørveg, „A study of opinion mining and visualization of hotel reviews“, *Proceedings of the 14th International Conference on Information Integration and Web-based Applications & Services*, 2012., str. 229–238.

drugih turista. Putem toga pretraživača turisti mogu pronaći najbolje destinacije na svijetu za bavljenje određenim aktivnostima upisom ključnih riječi: hrana, šetnja, noćni život, kupovina šminke, priroda, opuštanje, obiteljski odmor, gurmanska hrana, plaže, aktivnosti na otvorenom, kupovina šminke, noćni život, jela raznih kultura, toplice, skijanje, skijanje na otvorenom, hramovi, hladna klima, podvodni ribolov, organska hrana itd.

Platforma *Booking.com* ne naplaćuje svoje usluge ni troškove rezervacije na cijenu smještajne jedinice, već posluje po modelu temeljenom na proviziji. Smještajni objekti plaćaju proviziju *Booking.comu* nakon što gost boravi u objektu. Bez obzira na relativno visoku prosječnu proviziju od 10.9 %⁴⁰ objekti odabiru *Booking.com* kao svog partnera jer raspolaže s mrežom od 12 tisuća partnerskih stranica te pruža individualnu knjigovodstvenu podršku za optimizaciju prihoda svakoga objekta.⁴¹

4. Analiza prvih rezultata istraživanja

Prije nego se krene s predstavljanjem osnovnih nalaza istraživanja u sektoru turizma, potrebno je u ovoj analizi dati i kraći pregled, tj. analizu izvješća Federalne uprave za inspekcijske poslove.

4.1. Kratak osvrt na inspekcijske nadzore federalnih i županijskih inspektora na području Federacije BiH

U mješovitim inspekcijskim timovima urađeni su inspekcijski nadzori koje je donio direktor Uprave 27. rujna 2017. godine. Federalni i županijski inspektori obavljali su inspekcijske nadzore u razdoblju od 2. listopada do 22. prosinca 2017. godine na području svih deset županija Federacije BiH. U cilju suzbijanja pojava određenoga nezakonitog postupanja subjekta, „sive ekonomije“, u cilju osiguranja izvršenja zakona i drugih propisa te izvršenja Zaključka Vlade Federacije BiH kao i rješavanja zaprimljenih prijava građana, Federalna uprava za inspekcijske poslove u razdoblju od listopada do prosinca 2017. godine /II ciklus nadzora / organizirala je timske inspekcijske nadzore federalnih i županijskih inspektora na području svih županija

⁴⁰ Alessandro Inversini – Lorenzo Masiero, „Selling rooms online: the use of social media and online travel agents“, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26 (2014.) 2, str. 272–292.

⁴¹ <https://news.booking.com/bookingcoms-2016-guest-review-awards/> (pristupljeno 1. prosinca 2016.)

Federacije BiH, koji su operativno razvrstani u pet regija, sa sudjelovanjem triju mješovitih grupa inspektora unutar kojih je organizirano 10 operativnih inspekcij-skih timova. Naime, kako ukazuju rezultati toga izvješća, posebno je zanimljivo da je izvršen nadzor nad 2.647 radnika u Federaciji BiH, od čega je utvrđeno da njih 690 nemaju uredno popunjenu dokumentaciju što čini oko 26 %. Taj podatak korespon-diru s pokazateljima u posljednjoj studiji koja je rađena u Bosni i Hercegovini 2015. godine, a za temu je imala procjenu neformalnoga sektora na tržištu rada.⁴² Za ovo istraživanje bilo je posebno zanimljivo kakvi su rezultati bili u pojedinim općinama u Sarajevskoj županiji i Hercegovačko-neretvanskoj županiji. Tako se pokazalo da je u Konjicu zatečeno 5 radnika „na crno“, Mostaru 48, od 740 kontroliranih. U Sarajev-skoj županiji zanimljivo je bilo da je u Ilijašu od 5 kontroliranih radnika svih 5 bilo „na crno“. Općina Novi Grad – Sarajevo imala je 130 zatečenih „na crno“, Općina Centar samo 6, a Ilidža 13 radnika. Ono što je manjkavost ovih inspekcij-skih nalaza jest da ne raspoložemo s podacima u kojoj su djelatnosti zatečeni radnici „nacрно“.

U daljem pregledu rezultata istraživanja prvo je dan pregled osnovnih pokazatelja u sektoru turizma, broj dolazaka i noćenja, zatim dolasci i noćenja po vrstama turi-stičkih mjesta u posljednjih pet godina, potom službeni podatci o broju ležaja i obje-kata u dvije analizirane županije te podatci prikupljeni s *online* portala *Booking.com*.

4.2. Osnovna statistika turizma u Federaciji BiH

Tablica 2. *Dolasci i noćenja turista od 2011. do 2016. godine (000)*

| | Dolasci turista <i>Tourist arrivals</i> | | | Noćenja turista <i>Tourist nights</i> | | |
|-------|--|---------------------------|--------------------------|--|---------------------------|--------------------------|
| | ukupno <i>Total</i> | domaći <i>Domestic</i> | strani <i>Foreign</i> | ukupno <i>Total</i> | domaći <i>Domestic</i> | strani <i>Foreign</i> |
| 2011. | 436 | 146 | 290 | 870 | 270 | 600 |
| 2012. | 496 | 164 | 332 | 998 | 320 | 678 |
| 2013. | 577 | 166 | 411 | 1.135 | 309 | 826 |
| 2014. | 576 | 163 | 413 | 1.095 | 292 | 803 |
| 2015. | 723 | 186 | 537 | 1.439 | 342 | 1.097 |
| 2016. | 812 | 199 | 613 | 1.620 | 346 | 1.274 |

Izvor: *Federalni zavod za statistiku, Statistički godišnjak 2017.*

⁴² Veličina neformalne ekonomije u BiH procjenjuje se na oko 7–38 % BDP-a. Širok raspon procjena može se objasniti različitim vremenom procjene (s različitim uvjetima u različitom vremenu), različitim definicijama neformalne ekonomije i različitim metodologijama korištenih Dijagnoza tržišta rada, Ekonomskioga instituta u Sarajevu 2015. godine.

Uvidom u podatke Federalnoga zavoda za statistiku vidljivo je kako se broj dolazaka u 2016. godini u odnosu na 2011. godinu udvostručio, što je posebno izraženo kod stranih turista. Gotovo je istovjetna situacija s brojem noćenja turista za analizirano razdoblje. Prema izvješću časopisa *Tourism Management* iz 2015. godine Bosna i Hercegovina jedna je od najbrže rastućih turističkih destinacija. Kad se analiziraju podatci po vrstama turističkih mjesta vidljivo je da se broj dolazaka i noćenja u svim odabranim turističkim mjestima povećavao od 2011. godine i da se u 2016. godini gotovo utrostručio.

Tablica 3. *Dolasci i noćenja turista od 2011. do 2016. po vrstama turističkih mjesta (000)*

| | 2011. | 2012. | 2013. | 2014. | 2015. | 2016. |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Ukupno | 436 | 496 | 577 | 576 | 723 | 812 |
| <i>Kanton Sarajevo</i> | <i>213</i> | <i>259</i> | <i>318</i> | <i>301</i> | <i>364</i> | <i>409</i> |
| <i>Neum</i> | <i>51</i> | <i>51</i> | <i>61</i> | <i>52</i> | <i>81</i> | <i>96</i> |
| <i>Mostar</i> | <i>36</i> | <i>34</i> | <i>29</i> | <i>36</i> | <i>57</i> | <i>75</i> |
| <i>Ostala mjesta</i> | <i>136</i> | <i>152</i> | <i>169</i> | <i>187</i> | <i>221</i> | <i>232</i> |
| <i>Domaći turisti</i> | <i>146</i> | <i>164</i> | <i>166</i> | <i>163</i> | <i>186</i> | <i>199</i> |
| <i>Kanton Sarajevo</i> | <i>45</i> | <i>56</i> | <i>52</i> | <i>48</i> | <i>56</i> | <i>58</i> |
| <i>Neum</i> | <i>14</i> | <i>13</i> | <i>13</i> | <i>10</i> | <i>13</i> | <i>15</i> |
| <i>Mostar</i> | <i>17</i> | <i>14</i> | <i>10</i> | <i>12</i> | <i>18</i> | <i>24</i> |
| <i>Ostala mjesta</i> | <i>70</i> | <i>81</i> | <i>91</i> | <i>93</i> | <i>99</i> | <i>102</i> |
| <i>Strani turisti</i> | <i>290</i> | <i>332</i> | <i>411</i> | <i>413</i> | <i>537</i> | <i>613</i> |
| <i>Kanton Sarajevo</i> | <i>168</i> | <i>203</i> | <i>266</i> | <i>253</i> | <i>308</i> | <i>351</i> |
| <i>Neum</i> | <i>37</i> | <i>38</i> | <i>48</i> | <i>42</i> | <i>68</i> | <i>81</i> |
| <i>Mostar</i> | <i>19</i> | <i>20</i> | <i>19</i> | <i>24</i> | <i>39</i> | <i>51</i> |
| <i>Ostala mjesta</i> | <i>66</i> | <i>71</i> | <i>78</i> | <i>94</i> | <i>122</i> | <i>130</i> |

Izvor: Federalni zavod za statistiku, *Statistički godišnjak 2017.*

Tablica 4. *Prosječno zadržavanje turista (u danima)*

| | 2012. | 2013. | 2014. | 2015. | 2016. |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | | | | |
| Ukupno | 2,0 | 2,0 | 1,9 | 2,0 | 2,0 |
| <i>Kanton Sarajevo</i> | <i>1,9</i> | <i>1,9</i> | <i>1,9</i> | <i>1,9</i> | <i>2,0</i> |
| <i>Neum</i> | <i>3,0</i> | <i>2,6</i> | <i>2,3</i> | <i>2,7</i> | <i>2,4</i> |
| <i>Mostar</i> | <i>1,5</i> | <i>1,6</i> | <i>1,5</i> | <i>1,5</i> | <i>1,5</i> |
| <i>Ostala mjesta</i> | <i>1,7</i> | <i>1,6</i> | <i>1,7</i> | <i>1,7</i> | <i>1,7</i> |

Izvor: Federalni zavod za statistiku, *Statistički godišnjak 2017.*

Tablica 5. Noćenja turista prema vrstama smještajnog kapaciteta (2011. – 2016.)

| | 2011. | 2012. | 2013. | 2014. | 2015. | 2016. |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <i>Ukupno</i> | 870 | 998 | 1.135 | 1.095 | 1.439 | 1.620 |
| <i>Hoteli i sličan smještaj</i> | 830 | 933 | 1.089 | 1.033 | 1.347 | 1.496 |
| <i>Odmarališta i sl. objekti za kraći odmor</i> | 8 | 12 | 24 | 41 | 62 | 76 |
| <i>Kampovi i prostori za kampiranje</i> | 1 | - | 12 | 11 | 11 | 15 |
| <i>Ostali smještaj</i> | 31 | 53 | 10 | 10 | 19 | 33 |
| | 870 | 998 | 1.135 | | | |
| <i>Domaći turisti</i> | 270 | 320 | 309 | 292 | 342 | 346 |
| <i>Hoteli i sličan smještaj</i> | 237 | 267 | 295 | 276 | 321 | 316 |
| <i>Odmarališta i sl. objekti za kraći odmor</i> | 6 | 7 | 8 | 9 | 11 | 19 |
| <i>Kampovi i prostori za kampiranje</i> | - | - | 1 | - | 1 | 1 |
| <i>Ostali smještaj</i> | 27 | 46 | 5 | 7 | 9 | 10 |
| | 270 | | | | | |
| <i>Strani turisti</i> | 600 | 678 | 826 | 803 | 1.097 | 1.274 |
| <i>Hoteli i sličan smještaj</i> | 593 | 665 | 794 | 758 | 1.026 | 1.180 |
| <i>Odmarališta i sl. objekti za kraći odmor</i> | 2 | 5 | 16 | 31 | 51 | 57 |
| <i>Kampovi i prostori za kampiranje</i> | 1 | - | 11 | 10 | 10 | 15 |
| <i>Ostali smještaj</i> | 4 | 8 | 5 | 4 | 10 | 22 |

Izvor: Federalni zavod za statistiku, *Statistički godišnjak 2017.*

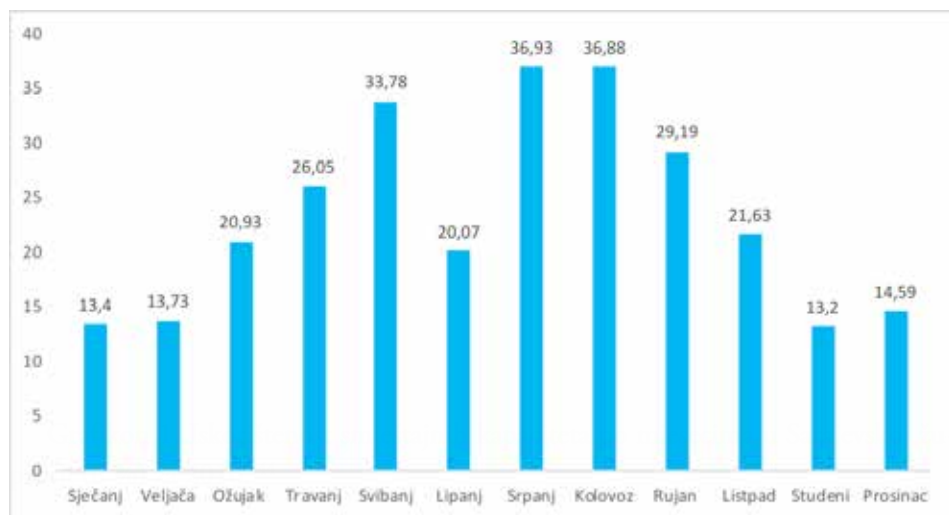
Podatci o broju noćenja turista prema vrstama turističkih mjesta ukazuju kako se broj noćenja, osobito stranih turista uvećao za gotovo dvostruko u analiziranom razdoblju, i to u svim smještajnim kapacitetima.

Zanimljivo je također kako se i neki kapaciteti tek populariziraju pa je za očekivati da će i tu doći do znatnoga povećanja broja turista ali i noćenja. Osnovna manjkavost i nedostatak ovoga istraživanja jest činjenica da zbog obujma podataka nije uključeno prikupljanje podataka sa stranice *Airbnb*.⁴³ Ova aktivnost se svakako mogu unaprijediti u nekoj sljedećoj iteraciji. Isto tako, bitan je nedostatak prikaz broja uposlenika u djelatnosti turizma prema podacima Federalne porezne uprave, tj. podataka do kojih nije bilo moguće doći.

⁴³ AIR B & B, Ime je izvorno bilo *Airbed & Breakfast*, kada je jedan od osnivača iznajmio sobu u svom stanu s *airbedom* kako bi mogao ugostiti goste, <https://www.airbnb.com/s/Sarajevo-Bosnia-and-Herzegovina>.

Tablica 6. *Smještajni kapacitet – Sarajevska županija (2016.)*

| VRSTA OBJEKTA | BROJ OBJEKATA | BROJ LEŽAJA | BROJ SOBA |
|------------------------|---------------|---|--------------|
| HOTEL | 70/89 | 8.149 | 4.017 |
| HOTEL BAŠTINA | 10 | 246 | 110 |
| MOTEL | 6/10 | 182 | 84 |
| PANSION | 4 | 89 | 44 |
| PRENOĆIŠTE | 60 | 659 | 257 |
| HOTELSKO NASELJE | 1 | 120 | 52 |
| HOSTEL | 13/37 | 430 | 116 |
| OMLADINSKI HOTEL | 1 | 59 | 19 |
| SOBE ZA IZNAJMLJIVANJE | | 871 | 292 |
| APARTMANI | 998 | 51 | 14 |
| BANJA | (1) | (342) <i>Uračunato u hotelske kapacitete</i> | (176) |
| UKUPNO | 165 | 10.856 | 5.005 |

Izvor: *Federalna turistička zajednica*Izvor: *Zavod za informatiku i statistiku Kanton Sarajevo*

⁴⁴ EUROSTAT definira da se popunjenost ležajnih mjesta u referentnom razdoblju dobiva dijeljenjem ukupnoga broja noćenja tijekom referentnoga razdoblja za ukupan broj krevetnih mjesta koja se nude (tj. zbroj mjesta na raspolaganju po danu, isključujući pomoćne ležajeve i neto sezonskih zatvaranja i drugih privremenih zatvaranja za ukrašavanje, policijskim nalogom itd.). Rezultat je pomnožen sa 100 da bi se izračunala stopa popunjenosti kao postotak.

Samo istraživanje provedeno je tako da je svaka adresa koja se nalazila u adresaru objekata dobivenoj od Federalne turističke zajednice provjeravana i uspoređivana s objektima i adresama koje se nalaze na portalu *Booking.com*.

Nakon provjere svakoga objekta, ako za njega postoje podatci na *Booking.com* provjeravani su i ležajevi u svakom od pronađenih objekata. Pri tome je utvrđen znatan broj objekata koji nisu u podacima Federalne turističke zajednice, a koji su bili registrirani kao turistički objekti na portalu *Booking.com*. Za objekte koji su pronađeni kao registrirani na portalu *Booking.com* a nisu pronađeni u službenim podacima, rađena je i procjena broja potencijalnih ležajeva. Kad smo radili nestrukturirane intervju na temu neprijavljenih aktivnosti u sektoru turizma s djelatnicima turističkih zajednica u Federaciji, i u Sarajevskoj i u Hercegovačko-neretvanskoj županiji, upozoreni smo kako ovaj sektor ima oko 80 % neprijavljenih aktivnosti. Potrebno je naglasiti kako se prilikom procjene neformalnosti preko smještajnih kapaciteta i to ležaja, ipak radi o gruboj procjeni neregistrirane djelatnosti, s obzirom na to da je procjena rađena na bazi pregleda objekata, tj. slika objekata na kojima je najčešće vidljiv broj soba, ali ne i broj kreveta. Procjena je rađena na takav način da je za svaku vidljivu sobu ili apartman procijenjeno da u prosjeku raspolaže s četiri do sedam ležaja ako se radilo o apartmanu ili od jednokrevetnih do četverokrevetnih soba u hotelima, bez pomoćnog ležaja. Tako je komparacijom samo objekata dobivenih od turističke zajednice F BiH i podataka na *Booking.com* utvrđena znatna razlika pa je recimo službeno u Sarajevskoj županiji prijavljeno tek 165 objekata s ukupno 5.005 soba u kojima je prijavljeno 10.865 ležaja. Ako se otvori stranica *Bookin.com* i napravi upit za Sarajevsku županiju, ovaj pretraživač pokazuje da ima prijavljenih 1.402 turistička objekta koja nude turistički smještaj. Kada se ovi podatci usporede s mjesečnim iskorištenjem kapaciteta, na prostoru Sarajevske županije godišnja prosječna stopa iskorištenja je cca 20 %. Ukupan iznos naplaćene boravišne takse u Sarajevu je oko 420.000 KM za 2016. godinu.⁴⁵ Kada se govori o stopi iskorištenosti smještajnih kapaciteta, onda se prvenstveno misli na iskorištene kapacitete. Tako je prema podacima turističke zajednice Sarajevske županije o smještajnim objektima registriranim u Turističkoj zajednici Sarajevske županije, u Starom Gradu u lipnju 2016. tri objekta nisu imala niti jedno noćenje. U Općini Centar noćenja nisu zabilježena u pet smještajnih objekata, dok u Novom Sarajevu osam smještajnih objekata nisu imali zabilježena noćenja. Prema službenim podacima Zavoda za statistiku u Sarajevskoj županiji u 2016. godini zabilježen je broj od 409.000 dolazaka, a naplaćene takse su također iznosile otprilike toliko pa je to sasvim jasan pokazatelj koliki je

⁴⁵ Visina utvrđene boravišne takse je 2 KM po noćenju.

postotak neprijavljenoga prihoda u turizmu i da se on kreće oko 50 % za one objekte i ležajeve koji su službeno registrirani, ako se razmatra podatak iz tablice 4 kako je prosječno zadržavanje turista 2 dana.

Tablica 7. *Smještajni kapacitet – Hercegovačko-neretvanska županija (2016.)*

| VRSTA OBJEKTA | BROJ OBJEKATA | BROJ LEŽAJA | BROJ SOBA |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|
| HOTEL | 78 | 7.693 | 3.752 |
| HOTEL BAŠTINA | 4 | 88 | 44 |
| OMLADINSKI HOTEL | 1 | 250 | 111 |
| MOTEL | 28 | 937 | 423 |
| PANSION | 31 | 834 | 328 |
| HOSTEL | 6 | 123 | 31 |
| TURISTIČKO NASELJE | 3 | 261 | 99 |
| SOBE ZA IZNAJMLJIVANJE | | 10.527 | 6.018 |
| UKUPNO | 151 | 20.713 | 10.806 |

Izvor: *Federalna turistička zajednica*

Znakovito je da je za 1/3 ukupno prikupljenoga prihoda iz boravišnih taksi bilo više u HNŽ-u nego što je to u Sarajevskoj županiji. Tako je prihod iz boravišni taksi u HNŽ-u u 2016. godini iznosio 630.621 KM, što se opet može obrazložiti kao nerealan pokazatelj ako je po službenim podacima broj dolazaka samo u Mostaru i Neumu u 2016. godini bio oko 170.000.

Tablica 8. *Uplate boravišnih taksi u HNŽ-u (2016.)*

| Godina | Uplate |
|--------|------------|
| 2011. | 269.962,68 |
| 2012. | 270.410,04 |
| 2013. | 327.055,29 |
| 2014. | 557.795,94 |
| 2015. | 571.786,30 |
| 2016. | 630.621,39 |

Izvor: *Turistička zajednica HNŽ-a*

Isto tako, jako je važno kod analize podataka naglasiti kako su određeni objekti različito kategorizirani na portalu *Booking.com* i adresaru Turističke zajednice i to je bio ujedno i razlog što je procjena išla u smjeru determiniranja kapaciteta na temelju ležajeva, a u analizi se izostavio broj objekata. Iako su ocjene pojedinih kolega iz različitih institucija išle u smjeru da se može reći kako na području Sarajevske županije

na svaki registrirani ležaj možemo računati s još jednim neregistriranim ležajem, ova analiza je pokazala kako postojeći broj registriranih ležaja samo pregledom *Booking.com* portala može biti uvećana s dodatnih 7.000 – 10.000 ležaja, pa se može aproksimativno govoriti u postotku od oko 40 % do 60 % posto neregistriranih ležaja na području Sarajevske županije.

Istom procjenom došlo se do broja od oko dodatnih 5.000 neregistriranih ležaja na prostoru Hercegovačko-neretvanske županije ili iskazano u postotcima oko 19 % neprikazanih, odnosno neregistriranih ležaja. Analizirajući prvenstveno procjene turističkih djelatnika Federacije BiH, Turističkih zajednica Sarajevske i Hercegovačko-neretvanske županije čije su procjene išle i do 80 % neformalnih aktivnosti u sektoru turizma i uzimajući rezultate komparativne analize službenih podataka turističkih zajednica i podataka na portalu *Booking.com*, a pri tome izostavljajući podatke o potrošnji turista i neformalnosti u zapošljavanju u ovom sektoru, možemo procijeniti kako se razina neformalnoga gospodarstva u turizmu samo u 2016. godini kretala između 40 i 60 % BDP-a. Potrebno je još jednom naglasiti kako je ova procjena ograničena samo na broj neprijavljenih ležaja dopunjenih s okvirnom procjenom neprijavljenih noćenja, a ne i na cjelokupnu potrošnju turista i uposlenih u ovom sektoru.

Tablica 9. *Smještajni kapacitet – Sarajevska županija i Hercegovačko-neretvanska županija (trenutno dostupni podatci – Booking.com)*

| | Županija Sarajevo | Hercegovačko-neretvanska županija |
|-----------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| <i>Apartmani</i> | 998 | 245 |
| <i>Pansioni</i> | 150 | 178 |
| <i>Hoteli</i> | 89 | 71 |
| <i>Vikendice</i> | 57 | 10 |
| <i>Vile</i> | 41 | 7 |
| <i>Hosteli</i> | 37 | 33 |
| <i>Pansioni sa doručkom</i> | 13 | 42 |
| <i>Moteli</i> | 10 | 19 |
| <i>Seosko domaćinstvo</i> | 5 | 5 |
| <i>Turistička naselja</i> | 1 | 2 |
| <i>Planinske kuće</i> | 1 | 1 |
| | 1402 | 613 |

5. Smjernice i preporuke sa zaključkom

Najvažniji nalazi ovoga istraživanja svakako su podatci o procjeni neregistriranih kapaciteta u sektoru turizma za Federaciju BiH. Naime, prilikom samoga odabira metodologije za procjenu, konzultiran je cijeli niz domaćih stručnjaka koji tematiziraju navedeno područje, ali i stručnjaka iz Republike Hrvatske koji su s analizama iz navedenoga područja važni i u evropskim istraživačkim krugovima. S obzirom na to da se prema mišljenju stručnjaka radi o jednom sasvim novom pristupu istraživanja neformalnoga sektora, on je rezultat nedostatka financijskih sredstava za jedan širi spektar istraživanja i provedbe anketnih upitnika ili dubinskih intervjua. Takav pristup istraživanju u procjeni neformalnoga sektora svakako je i rezultat praćenja najnovijih trendova kojem su podložne sve društvene sfere, pa tako i turizam, a to je oglašavanje putem javno dostupnih portala – *online* – poput *Booking.coma* i *Airbnb-a*. Posebno su zanimljivi i prvi nalazi istraživanja, koji su pokazali da postoji znatna razlika u postotcima u neregistriranim kapacitetima u odnosu na registrirane kapacitete u dvije testirane županije u F BiH, i to u Sarajevskoj županiji i Hercegovičako-neretvanskoj županiji, te da postoje i bitne razlike između ove dvije županije, čime su se ujedno i potvrdile postavljenje hipoteze, tj. odgovorilo se na istraživačka pitanja. Ovim radom autor je napravio jednu grubu procjenu razine neformalnoga gospodarstva u turizmu i to u intervalu od 40 do 60 % BDP-a, odnosno urađena je pilot procjena u pojedinim odabranim županijama u Federaciji BiH koja je bazirana na neregistriranim smještajnim kapacitetima, postotku iskorištenosti smještajnih kapaciteta i prikupljenim prihodima od boravišnih taksi. Rezultati nisu usporedivi s bilo kojim istraživanjem razine sive ekonomije zbog toga što je korištena specifična procjena koja za slične analize u regiji prije nije korištena. Naime, opsežnim i dubinskim *desk-based* istraživanjem došlo se do znatnoga broja kapaciteta i adresa koje nisu registrirane u sustavu, a koje mogu biti jasna smjernice za sljedeće korake i rad inspekcijских organa. U budućim istraživanjima procjene neformalnoga gospodarstva svakako bi bilo važno dopuniti dodatnim mikroekonomskim spoznajama, primjerice o potrošnji vode domicilnoga stanovništva tijekom cijele godine te procjenama potrošnje turista. Nadalje, primjenom anketa za uposlenike, ali i za poslodavce, bilo bi moguće ocijeniti konzistentnost procjena navedenom metodologijom. Dodatno kalibriranje procjena o obujmu neformalne ekonomije u sektoru turizma, trebalo bi popuniti podacima o broju ulazaka na graničnim prijelazima kao i izvješćima s aerodroma u Federaciji BiH. Kao jedna od važnih aktivnosti na suzbijanju neformalnoga gospodarstva u turističkoj djelatnosti svakako bi potpomoglo formiranje jedinstvene

baze za registraciju turista poput *eVisitora* u Republici Hrvatskoj što je u mnogome uvelo reda u ovaj sektor i potpomoglo efikasnijem i efektivnijem prikupljanju prihoda, ali i modernizaciji turističke djelatnosti i podizanju njezine konkurentnosti.

A RESEARCH OF THE LEVEL OF INFORMAL ECONOMY IN THE TOURISM SECTOR IN THE FEDERATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA

Abstract

This paper is a pilot research of the informal economic activity in the touristic sector in the Federation of Bosnia and Herzegovina through the application of a desktop research and comparison of the official indicators and capacities offer at the Internet platform Booking.com.

The paper aims at presenting capacities level, ie the number of overnight stays which is not officially registered, on the example of two cantons with the highest number of touristic visits (Herzegovina-Neretva Canton and Sarajevo Canton). All countries, new members of the EU or the ones that have the status of a candidate, are obliged to estimate the level of informal economy in the overall economic activity.

The paper gives a rough estimate of the level of informal economy in tourism. An interval of 40 – 60 % BDP was used in selected cantons of the Federation of Bosnia and Herzegovina. The research is based on nonregistered overnight stay capacities, percentage of utilization of capacities and collected incomes from the taxes.

Keywords: *informal economy; tourism; Federation of B&H; touristic capacities.*